



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DIANTE DE UM CENÁRIO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL: RELATO DOS SERVIDORES DO CAMPUS PORTO - UFPEL

**Elaine Garcia Dos Santos
Tassiane Santiago De Mattos
Rodrigo Serpa Pinto**

Resumo

A qualidade de vida no trabalho (QVT) vem despontando na atualidade como sendo um aspecto fundamental a ser observado pelas organizações que desejam propiciar um ambiente de bem estar aos seus funcionários, sejam elas de caráter privado ou público. Ao mesmo tempo, observa-se a intensidade de modificações pelas quais as universidades públicas federais vêm enfrentando nos últimos tempos; transformações essas que impactam diretamente a vida dos técnicos administrativos inseridos nestes contextos. Sendo o trabalho o único elo social fora do âmbito familiar para muitos e, devido este ocupar grande parte do tempo do indivíduo, torna-se fundamental desenvolver-se estudos visando analisar a Qualidade de Vida no Trabalho. Em vista disso, este artigo busca verificar o nível de satisfação dos servidores que atuam no Campus Porto da UFPEL quanto à QVT. Esta pesquisa é qualitativa e quantitativa, adotando-se o modelo de Walton (1973). Os resultados indicam uma QVT de boa a regular, pois percebeu-se a existência de alguns problemas (falta cooperação entre setores, falta reconhecimento, de coleguismo), fazendo-se necessário um repensar propõem-se um repensar nas políticas da instituição visando uma melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho proporcionada.

Palavras chaves: qualidade de vida no trabalho, servidores técnico administrativo, instituição federal de ensino superior.

Introdução

As organizações vivem momentos de transição e mudanças visando a busca pela qualidade e incremento da competitividade organizacional, necessitando para tanto da participação e colaboração de todos os trabalhadores. E para abraçar novos conceitos de trabalho é extremamente necessário que as mesmas pensem em sedimentar suas habilidades e potenciais. É importante destacar os sentimentos, ambições e expectativas que o ser humano carrega consigo, pois são fatores que envolvem as possibilidades de crescimento profissional e pessoal. Cada vez mais os pesquisadores atuam diante da concepção de que o homem não trabalha somente pela obtenção do salário, por mais que esse seja importante. Há que se destacar outros aspectos que movem os indivíduos ao trabalho. Dentro dessa concepção emerge o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, concepção que faz com que os indivíduos não sejam vistos como simples peças de uma engrenagem.

A idéia de hoje, é que o funcionário ao entrar na organização, se torna um ser integrado e participativo, com direito a todos os sonhos de auto - estima e auto - realização. “A qualidade de vida no trabalho - QVT vem para mostrar que somente fatores como segurança no trabalho, remuneração, salário e ambiente deixaram de serem motivos de única importância para a satisfação do trabalhador” (JULIANO, 2009 p. 24).

Diante do cenário que permeia as universidades públicas, vive-se momentos de profundas mudanças, envolvendo dentre outros aspectos, a ampliação na área física, aumento do número de cursos e criação de um novo campus, questões em grande parte decorrentes do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais Brasileiras (REUNI), uma das ações do governo federal, integrante do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE). O programa é a segunda etapa do Programa de Expansão da Educação Superior Pública, iniciado em 2003, tendo sido instituído pelo decreto nº. 6.096, de 24 de abril de 2007. O mesmo foi constituído em reconhecimento ao papel estratégico das universidades, em especial as IES do setor público para o desenvolvimento econômico e social (GUBIANI; MORALES; SELIG, 2010).

As ações referentes ao programa REUNI começaram a ser lançadas na UFPEL, em abril de 2008, programa que tem como principal objetivo dotar as universidades federais das condições necessárias para ampliar o acesso e permanência de estudantes na educação superior, em nível de graduação, proporcionando ainda o aumento da qualidade dos cursos e melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos. E através do REUNI, também, que o governo federal adotou medidas para o crescimento do ensino superiores público, criando condições para que as universidades federais promovam a expansão física, acadêmica e pedagógica da rede federal, modernizando as normas acadêmicas. Os efeitos da iniciativa podem ser averiguados pelos expressivos números de expansão, iniciada em 2003 e com previsão de conclusão para 2012. Assim, a instituição optou pelo caminho do crescimento com qualidade e inclusão social do ensino superior na metade sul do Rio Grande do Sul (MEC, 2010).

As instituições de ensino superior pelo tipo de atividade que desenvolvem, são consideradas organizações com importante função social. Principalmente quando se trata de instituições públicas, essa função torna-se muito maior, pois, mais que a responsabilidade inerente a sua função de formação, as instituições devem estar engajadas socialmente com seu entorno (SILVA; MELO, 2010), porém importante também se faz o olhar para o público interno da instituição.

Pesquisas revelam que cada vez mais os gestores, inclusive da área pública estão preocupados em manter pessoas motivadas, sendo necessário para tanto, constituir ferramentas capazes de identificar os aspectos prioritários para que seus funcionários encontrem-se satisfeitos na situação de trabalho, o que poderá se dar através de uma análise

da qualidade de vida proporcionada, para que então a instituição possa proporcionar ações visando a melhoria dos aspectos detectados, por exemplo, por meio da adequação da área tecnológica, por meio do treinamento educacional, e despertando as habilidades para desenvolver suas atividades, pondo em prática ações de tornar o ambiente de trabalho mais agradável e satisfatório (KARPINSKI; STEFANO, 2008).

Em vista disso, o presente artigo trabalho, baseado no modelo de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido por Walton (1973) tem como objetivo principal verificar a satisfação dos servidores públicos técnico administrativo de unidades acadêmicas do Campus Porto da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) em relação à QVT.

Qualidade de Vida no Trabalho: Origem e Evolução

O termo Qualidade de Vida no Trabalho surgiu na década de 50, na Inglaterra, quando Trist e seus colaboradores, desenvolveram pesquisas voltadas às relações do indivíduo com o trabalho e a empresa, analisando e estruturando tarefas menos penosa para vida do trabalhador (RODRIGUES; FREITAS; SCHMORANTZ, 2002). Pouco antes de surgir o termo qualidade de vida no trabalho, pode-se também mencionar a criação da Escola de Comportamento Humano, cujo início data de 1947, com a publicação de Simon, mencionando dentre as ideias centrais que o indivíduo, tinham necessidades primária, tais como: salários, benefícios e segurança, e procuram empenhar-se mais em suas funções dentro da empresa, procurando alcançar suas necessidades secundária, ou seja: reconhecimento profissional, auto-estima e realização pessoal, são os que implicam resultados na organização (RIBEIRO, 2003). Segundo a Teoria de Maslow (*apud* Ribeiro, 2003, p.80) “o ser humano possui necessidades que motivam o seu comportamento, num processo contínuo e cíclico de surgimento e satisfação do indivíduo”. MASLOW (1954) desenvolveu a Teoria da Hierarquia das Necessidades, segundo a qual, as necessidades humanas estão dispostas em uma hierarquia do nível mais baixo ao mais elevado, quais sejam: fisiológicas e biológicas (básicas para a sobrevivência); de segurança (estabilidade); sociais (integração no grupo); de estima (auto-estima e reputação) e de auto-realização (crescimento pessoal contínuo).

Nas décadas de 60 e 70, houve algumas iniciativas de busca por melhorias para vida dos empregados na situação de trabalho, principalmente, em relação à saúde e bem estar, visando aumentar a produção, com intenção de satisfazer seus empregados, procurando-se assim, minimizar os efeitos negativos do emprego e reestruturando novas tarefas (RODRIGUES; FREITAS; SCHMORANTZ, 2002).

Em 1973, a teoria de McGregor desenvolveu duas formas de ver o indivíduo perante o trabalho, ao que chamou de Teoria X e Teoria Y. Na primeira, os indivíduos seriam incapazes de dirigir seu trabalho, eram tratados como imaturos havendo necessidade de manter uma rígida vigilância, deixando sempre muito claro a possibilidade de sanções. Foi a partir desta constatação, que McGregor desenvolveu a Teoria Y, admitindo que o indivíduo não é avesso ao trabalho e que procura satisfazer-se com aquilo que executa, é um ser criativo, responsável, com necessidade de autonomia e profissionalização. Em decorrência de tudo isso, a organização tem por responsabilidade gerar recompensa e condições para que o indivíduo obtenha satisfação e supra suas necessidades de realização profissional. A Teoria Y atribui para atingir esse objetivo à organização deverá ter um diálogo constante entre gerente e subordinados, no qual a capacidade destes para controlar seu próprio trabalho será testada e ampliada permanentemente. A Teoria Y teve grande importância para o desenvolvimento dos estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, pois defende a idéia de que o trabalho é um fator de motivação e realização e não apenas um esforço na busca de uma simples recompensa. (CARVEL, 1982).

A qualidade de vida no trabalho foi base de interesse em 1979 nos Estados Unidos, a partir de uma constatação de que o aumento da competitividade internacional, principalmente do Japão, na qual suas práticas gerenciais e programas de produtividade, centrados nos empregados, resultou em grandes sucessos. Diante desse contexto, o interesse pelo tema foi se desenvolvendo, a qualidade de vida dos trabalhadores foi adquiriu respeito, passando a ser fator importante e a ser valorizado pela organização. Através de programas de QVT busca-se proporcionar uma vida mais saudável e satisfatória para os trabalhadores, almejando conseqüentemente resultados para organização.

Atualmente, para se cumprir as exigências e demandas postas às organizações, sejam elas públicas ou privadas, passam necessariamente pela necessidade de priorizar o ser humano, na tentativa de melhorar o ambiente de trabalho. Alguns conceitos relacionados à QVT, por autores que tratam do assunto, reforçam a necessidade de investir nessa área. A qualidade de vida no trabalho está relacionada à responsabilidade social da organização com o seu público interno, envolvendo dentre outros aspectos a reestruturação dos desenhos de cargos, o desenvolvimento de equipes de trabalho, concedendo-se maior autonomia e uma melhoria do meio organizacional (MORAES *apud* AYRES, SILVA E SOUTO-MAIOR, 2004). De acordo com Spector (2005 *apud* KARPINSKI e STEFANO, 2008, p.4):

Satisfação no trabalho é uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos. Em poucas palavras, satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do que fazem. Ainda para o autor, a satisfação no trabalho tem sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida.

Chiavenato (1999) destaca que a QVT, relaciona-se ao bem estar e a satisfação do trabalhadores, fazendo com que os mesmos participem ativamente nas tarefas que executam, ligando seus interesses aos da organização, visando alcançar níveis significativos de produtividade e qualidade. O autor enfatiza ainda que a QVT envolve os seguintes fatores: a satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário percebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico no trabalho; a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar.

Para Silva e De Marchi (1997), dentre os desafios que se apresentam nas organizações, dois são fundamentais. O primeiro a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição existente, e o segundo, seria a capacidade da empresa de responder a demanda para seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida no trabalho. Segundo Levering (1986), A importância da QVT possibilita o bom convívio do indivíduo com a organização em que trabalham, benefícios que satisfaçam seus anseios podem garantir um clima de confiança entre empresa e empregado.

De acordo com Davis (1981) qualidade de vida no trabalho diz a respeito às condições favoráveis ou desfavoráveis no ambiente laboral. Para Bergeron (1982, *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2002), a Qualidade de vida no trabalho consiste em uma filosofia humanística guiada pela motivação e participação, visando alterações no trabalho, proporcionando situações mais prazerosas e satisfatórias. Já para Nadler e Lawler (1993, *apud* LIMONGI - FRANÇA, 2002) a QVT, é definida de acordo com a evolução no tempo de trabalho, em relação à forma de pensar sobre as pessoas, trabalho e organizações. A autora ressalta a preocupação com as pessoas na situação de trabalho, a efetividade na organização, a participação dos funcionários na resolução de problemas e tomadas de decisão. Os autores estabeleceram interessante e abrangente evolução dos conceitos relacionados à QVT, conforme a Figura 1.

Concepção evolutiva da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

FIGURA – 1 EVOLUÇÃO CONCEITO DE QVT

Fonte: Adaptado de Nadler e Lawler (*apud* FERNANDES, 1996)

Segundo Fernandes (1996 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2002) a QVT envolve fatores físicos, tecnológicos e psicológicos, refletindo no bem estar e na produtividade do trabalhador, sendo capaz de renovar o clima organizacional. Vasconcelos (2001) destaca que a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre no momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que se chama de enfoque biopsicossocial.

Conforme Limongi - França (2009), o grande desafio é reconstruir o bem-estar diante de um ambiente competitivo, com alta tecnologia e produtividade. “A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial, originário da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano” (MAXIMIANO 2000, p.498). Segundo os autores, a QVT é determinante para as dimensões do cargo, pelo fato em que oferecem benefícios para satisfazer e motivar seus funcionários para o trabalho.

No Brasil o interesse pelo tema vem crescendo, principalmente em pesquisas direcionado a diversas áreas do comércio, saúde, construção civil, órgãos públicos, em instituições de ensino, e prestadoras de serviços. Alves (2001) relata que tem muitos modelos que tratam dessas melhorias, sendo que as instituições devem primar pelo respeito e valorização das pessoas, e a transparência; assim como perpassa o reconhecimento dos funcionários mediante o empreendimento de seus esforços.

Modelos de Avaliação da QVT

A seguir serão apresentados alguns dos principais modelos de análise da qualidade de vida no trabalho: os modelos desenvolvidas por Nadler e Lawler (1983), por Hackman & Oldhan (1975) e por Walton (1973); os quais são frequentemente citados e utilizados em pesquisas referentes ao tema.

Deve-se destacar que a implantação de um programa de bem-estar social voltado aos funcionários da organização deve ter por base um dos modelos de QVT consolidado, porém obviamente adaptando-se às realizadas e interesses de cada contexto organizacional.

Segundo Chiavenato (1999), os programas são desenvolvidos geralmente visando prevenir problemas de saúde de seus funcionários, tendo como caráter o reconhecimento de seu efeito sobre o comportamento dos seus funcionários e estilo de vida fora do trabalho. Os programas de QVT buscam identificar os fatores que interferem na satisfação dos funcionários, tornando mais favoráveis a participação dos colaboradores, fazendo com que os funcionários se sintam motivados, dedicando-se para processo produtivo.

Modelo de Nadler e Lawler

No que se refere ao modelo de Nadler e Lawler (*apud* CHIAVENATO, 1999) para melhoria no ambiente de trabalho, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- **Participação dos funcionários** – a participação de todos os níveis hierárquicos em solução de problemas e tomada de decisão.
- **Reestruturação do trabalho através de tarefas e de grupos autônomos** – enriquecimento de tarefas, atitude e competências na organização.
- **Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional** – mudanças profundas que envolvem ao longo prazo, trazendo percepções, emoções dos trabalhadores em relação ao tratamento por parte da empresa como um todo.
- **Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho** - para tornar o trabalho mais produtivo e compatível com as necessidades dos trabalhadores.

Cabe destacar que o modelo proposto por Nadler e Lawler (1983) é estabelecido de acordo com a evolução no tempo e com as diferentes pessoas que utilizam, buscando a participação de todos os funcionários de diferentes níveis da organização através de suas competências e atitudes perante suas atividades no ambiente de trabalho.

Modelo de Hackman e Oldhan

O Modelo de Hackman e Oldhan (1975) sobre a QVT considera que “as dimensões do cargo produzem estado psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho” (CHIAVENATO 1999, p. 192). Os aspectos baseados nos cargos são:

- **Variedades de habilidades** - o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades para utilizar seus conhecimentos e para sentir-se completo, a necessidade humana de auto realizar-se.
- **Identidade da tarefa** - ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado concreto. Representa o quanto o trabalhador se identifica com o que executa.
- **Significado da tarefa** - a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais ou em relação ao referido processo.
- **Autonomia** - defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las. Um exemplo seria a prática de gerência por objetivos, pois proporciona um papel importante aos trabalhadores no estabelecimento de seus próprios objetivos e na busca de planos para consegui-los.
- **Feedback** - refere-se às informações, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca.

Retroação do próprio trabalho - os superiores devem proporcionar informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho.

Retroação extrínseca - deve haver um retorno dos superiores hierárquicos ou cliente a respeito do desempenho de sua tarefa.

- **Inter-relacionamento** - o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes deveria ser estimulado e possibilitado.

Na ótica de Hackman e Oldhan a qualidade de vida no trabalho, está associada a aspectos como: motivação interna, satisfação e enriquecimento do cargo, nas necessidades de crescimento do trabalhador, na percepção quanto ao significado da tarefa e na autonomia de tarefa.

Modelo de Walton

Para Walton (1976, *apud* LIMONGI - FRANÇA 2002), as organizações devem ser mais humanizadas e a qualidade de vida no trabalho visa proteger o empregado e propiciar-lhe melhores condições de vida dentro e fora da organização. O autor propõe o seguinte modelo conceitual composto de oito categorias para avaliar a QVT:

Categorias Conceituadas	Fatores QVT
1. Compensação justa e adequada	Salário adequado ao trabalhador, equidade ou compatibilidade interna, equidade e compatibilidade externa
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho, ambiente físico (seguro e saudável).
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia; significado da tarefa; identidade da tarefa; variedade de habilidades; retroação e retroinformação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; crescimento profissional; segurança do emprego.
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades; relacionamentos interpessoais e grupais; senso comunitário.
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas; privacidade pessoal; liberdade de expressão; normas e rotinas claras da organização.
7. Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa; responsabilidade social pelos produtos/serviços; responsabilidade social pelos empregados.

FIGURA- 2: Modelo de QVT de Walton

Fonte: Adaptado de (Walton *apud* Chiavenato 1999).

O modelo de Walton (1973 *apud* Fernandes, 1996) identifica oito categorias de QVT, cada um com seus respectivos fatores, que permite analisar diversos aspectos passíveis de serem abrangidos em cada uma das categorias propostas. Destaca-se a seguir as dimensões propostas pelo autor, as quais foram adotadas nesta pesquisa:

- **Condições de Trabalho** – é a avaliação do nível de satisfação do trabalhador quanto a jornada de trabalho, o ambiente físico seguro e saudável, que proteja a sua saúde e a sua vida, com a ausência da insalubridade, os trabalhadores não devem ser expostos a condições

físicas e psicológicas que sejam arriscadas ou a horários excessivos de trabalho que prejudicam a saúde.

- **Uso e Desenvolvimento de capacidades** – para que os trabalhadores possam usar e desenvolver suas habilidades e capacidades é necessário: autonomia no trabalho, utilização de múltiplas habilidades, informação e perspectiva de crescimento profissional, realização de tarefas completas e o *feedback*. Entretanto, a formação do trabalhador e sua capacidade de tomar iniciativa é que determinarão em que profundidade essas dimensões serão consideradas.

- **Oportunidade de Crescimento e segurança** – É considerada a oportunidade de crescimento pessoal, de carreira e segurança no trabalho. Avalia as oportunidades dos funcionários de progredir em termos organizacionais, a segurança de emprego ou renda decorrente do trabalho. É importante que o trabalhador tenha a possibilidade de auto desenvolvimento, aquisição de novos conhecimentos e perspectivas de sua aplicação prática.

- **Integração Social na Organização** – É composto pela igualdade de oportunidades, qualidade nos relacionamentos e o senso comunitário. A natureza das relações entre as pessoas é fundamental para medir o grau de identidade do trabalhador com a empresa e seu nível de satisfação quanto à qualidade de vida. Podendo ainda, ser avaliada pela ausência de preconceitos, de símbolos, de status ou diferenças hierárquicas muito marcantes, pela possibilidade de acesso na hierarquia em função da capacidade e potencial e pela existência de apoio mútuo e senso comunitário, deixando o trabalhador integrado a um grupo e à empresa.

- **Trabalho e Espaço Total de Vida** – o trabalho, muitas vezes, absorve parte da vida extra-organização do empregado, afetando consideravelmente o seu tempo de dedicação à família, tempo de lazer e sua convivência comunitária. Então, deve-se levar em consideração o equilíbrio entre a jornada de trabalho, exigências da carreira, viagens e convívio familiar. A experiência de trabalho de uma pessoa pode afetar positiva ou negativamente as demais esferas de sua vida, incluindo as relações familiares ou seu meio social, motivo pelo qual se recomenda a busca do equilíbrio. A relação entre tempo e energia que o trabalhador dedica à empresa e as deficiências que podem acarretar na sua relação familiar devem ser questionadas.

- **Relevância Social da vida no Trabalho** – Nos revela a imagem da organização e inclui fatores como a responsabilidade social da organização, responsabilidade social pelos serviços, responsabilidade social pelos empregados. Agir de forma irresponsável, faz com que um número cada vez maior de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta tanto a auto- estima quanto a sua produtividade, os trabalhadores, através de seus empenhos e comprometimentos, esperam que, socialmente, a instituição não deprecie o seu trabalho e conseqüentemente a sua profissão.

Metodologia

A presente pesquisa apresenta de caráter qualitativo e quantitativo, caracterizando-se como um estudo de caso. O presente estudo caracteriza-se por ser um estudo de caso, ou apresentar um contexto descritivo e exploratório.

Os dados foram obtidos por meio da aplicação de questionários com questões abertas e fechadas, as quais foram distribuídas aos servidores técnico-administrativos que atuam junto às unidades acadêmicas do Campus Porto da UFPel, sendo todos pertencentes ao quadro de servidores efetivos da instituição.

O questionário foi construído a partir das categorias de Walton (1973) selecionadas para esta pesquisa, quais sejam: condições de trabalho, uso e desenvolvimento de

capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social, trabalho e espaço total de vida, relevância social da vida no trabalho.

Os questionários foram entregues pessoalmente durante a jornada de trabalho, na primeira quinzena do mês de outubro de 2011, para 43 servidores técnicos administrativos de unidades acadêmicas do campus Porto. Dos 43 (quarenta e três) questionários distribuídos, apenas 18 (dezoito) retornaram para o pesquisador, sendo que 03 (três) não permitiram se envolver com a pesquisa e o restante, 22 (vinte e dois), embora a insistência por parte dos pesquisadores não efetuaram a devolução do instrumento em tempo hábil.

Esclarece-se ainda que para efetuar-se a análise de dados, adotou-se o uso do programa Excel no qual se montou um banco de dados, com as informações obtidas nas perguntas fechadas do questionário. Já as questões abertas foram analisadas a partir da categorização das respostas, por meio da técnica de análise de conteúdo.

Resultados

Aqui apresentar-se-á alguns os resultados obtidos na pesquisa conduzida, iniciando-se primeiramente ela descrição do perfil dos servidores que fizeram parte da pesquisa e logo após sendo destacada a avaliação dos mesmos quanto às categorias de Walton utilizadas neste estudo.

Perfil dos servidores

Os funcionários técnicos administrativos deste estudo encontram-se distribuídos junto às unidades acadêmicas do Campus Porto, abrangendo funcionários que atuam junto a colegiados de cursos, secretarias de direção, departamentos de ensino; predominando entre os mesmos o gênero masculino 56% e 44% do gênero feminino.

No que se refere a faixa etária, a maioria dos respondentes encontra-se compreendida na faixa etária que vai de 21 a 30 anos. Com relação ao estado civil, o percentual mais expressivo foi de 56% solteiros, seguidos de 39% casados e apenas 5% divorciados.

Quanto ao nível de instrução, a maioria dos entrevistados apresenta o ensino superior incompleto 40%, seguido de ensino médio completo 22%, cujo percentual é igual aos servidores que apresentam superior completo e, 16% com nível de pós-graduação em especialização 16%.

Quanto ao tempo de instituição verifica-se que os servidores enquadram entre 1 a 6 anos com 45%, o que pressupõe que estejam em fase de adaptação e assimilação das técnicas, normas e cultura organizacional, encontrando-se ainda em processo de familiaridade com as práticas institucionais.

Ambiente de Trabalho: Condições de Trabalho

Com relação à jornada de trabalho pode-se verificar um significativo percentual de servidores (80%) que admitem encontrar-se satisfeitos com a jornada de trabalho que realizam. Conforme a carga horária semanal dos entrevistados, a maior parte, 90% trabalha 40 horas, e 5% 20 horas, sendo que os demais, 5% não responderam. Já em relação ao volume de atividades desenvolvidas no ambiente de trabalho, a imensa maioria (83%) mencionou encontrar-se satisfeita quanto a esse aspecto; o que parece demonstrar que não existem problemas significativos quanto à jornada e volume de trabalho, pelo menos é o que se pode detectar inicialmente, visto que ao mencionarem sugestões para a melhoria das condições de trabalho, tais aspectos não foram trazidos à tona.

Porém quando mencionam se a jornada de trabalho permite espaço para realização de atividades de lazer, 44% afirmam que não, 33% admitem que conseguem e 22% admitem que

isso é possível só às vezes. Ainda que pareçam relativamente satisfeitos com a jornada de trabalho realizada parece existir algumas dificuldades dos mesmos em conseguir conciliar seu trabalho com atividades de lazer e tempo de dedicação à família.

Quanto a sugestão solicitada quanto a dois aspectos fundamentais para melhorar o ambiente de trabalho em suas concepções: 22% destacaram a necessidade de melhoria nos relacionamentos estabelecidos no interior da organização e também 22% destacaram a necessidade de condições mais adequadas para que possam desenvolver melhor as suas atividades, tanto no que se refere a melhor divisão do trabalho, diminuição da burocracia, comprometimento de todos os segmentos, assim como a necessidade de terem maior autonomia para desenvolver um trabalho de melhor qualidade. Os demais, 58% destacaram, a necessidade de ampliação ou adequação do ambiente físico em geral, pois os mesmos revelam-se satisfeitos, mas cientes da necessidade de algumas melhorias em função do número crescente de alunos a cada semestre, destacando-se em especial a necessidade de um refeitório e ou restaurante para atendimento da demanda atual, o qual conta apenas com uma cantina no presente momento.

Além desses aspectos, também foi sugerido um melhor aproveitamento dos espaços externos, para poderem realizar caminhadas, esportes (vôlei e futebol) tomar chimarrão com os colegas no intervalo do almoço, visto que a localização do campus tende a não privilegiar que se desloquem até as suas residências nesse horário de pausa.

Os mesmos consideraram que o ambiente no qual as pessoas estão inseridas, principalmente o ambiente de trabalho, tem de estar de acordo com as necessidades físicas e principalmente psicológicas para que possam ter uma qualidade de vida considerável, pois, o local de trabalho é o ambiente onde passam a maior parte do tempo.

Uso e Desenvolvimento de capacidades

Esta dimensão encontra-se relacionada às possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais. Quanto ao tema capacitação, 61% encontram-se satisfeitos quanto às atividades de capacitação proporcionadas pela instituição para que possam realizar seus trabalhos e 28% destacam que só estão satisfeitos em parte, o que revela a existência de alguns esforços em termos de treinamento e desenvolvimento de pessoal para que os mesmos possam ter condições de desenvolver seu potencial e coloca-lo em prática na situação laboral.

Os servidores admitem ter prazer em colocar em prática a capacidade que possuem, principalmente por encontrarem-se em um momento de mudanças, o que requer maior preparo e capacidade, porém, quando conseguem aplicar na prática as habilidades desenvolvidas, os mesmos admitem sentir prazer e gosto pela atividade desenvolvida.

No que tange ao reconhecimento por parte de suas chefias quando realizam um bom trabalho, passível de colocar em prática a capacidade que possuem, 72% responderam que isso ocorre na maior parte das vezes. Já quanto ao reconhecimento por parte dos colegas de trabalho os mesmos consideram que isso sempre ocorre, para 72% dos servidores, sendo que 28% consideram que os colegas reconhecem o bom desempenho alcançado somente às vezes. Pode-se aí perceber que os colegas de trabalho tendem a reconhecer e admitir mais facilmente do que as chefias quando um funcionário está colocando em prática toda sua capacidade e empenho.

Oportunidade de Crescimento e Segurança

Diante dessa dimensão, vem uma breve reflexão sobre a instituição, no modo em que os servidores comecem a desenvolver suas habilidades e conhecimentos através de competências, pensando sobre a oportunidade de crescimento pessoal e de carreira. Em

relação a essa questão, 56% dos servidores imaginam-se estar trabalhando na instituição dentro dos próximos cinco anos, mas exercendo outra função, ou seja, os mesmos visualizam a possibilidade de crescimento e de estarem desfrutando em menos de uma década em uma nova fase para sua carreira. Os que não se imaginam com possibilidade de crescimento na instituição totalizam 28% , pois se encontram próximos da aposentadoria ou porque entendem que já alcançaram o patamar que seria possível dentro da carreira profissional. Segundo Fernandes e Machado (2007) a percepção de não poder crescer profissionalmente é compreensível a partir do momento em que se analisam os princípios do concurso público. A pessoa faz um concurso público já sabendo para que vaga se destine as chances de crescer profissionalmente são mínimas, porém deve-se salientar os avanços obtidos em termos da nova carreira que foi implantada para os servidores técnico administrativos das IFES.

No que se refere ao item segurança, a totalidade dos respondentes admite sentir-se seguro no trabalho, não imaginando qualquer espécie de ameaça a que possam manter seus empregos, até mesmo em virtude do fato de terem estabilidade, ainda que alguns dos respondentes ainda não tenham concluído o estágio probatório.

Integração Social na Organização

É composta pela igualdade de oportunidades, qualidade nos relacionamentos e o senso comunitário. Atualmente, procura-se trilhar dentro do conceito de um trabalho em equipe, aproveitando as diversidades da equipe, ou seja, aquilo que cada colaborador pode trazer de melhor ao grupo de trabalho. Porém, na questão que aborda os relacionamentos entre os diferentes setores, 50% dos respondentes consideram o relacionamento existente como regular, 44% afirma ser bom e 5% muito bom. Confirmando essa questão, quando avaliam o relacionamento de cooperação entre os diferentes setores 56% respondeu que isso só ocorre às vezes, 39% frequentemente e 5% revelam a inexistência de qualquer tipo de cooperação. Pode-se assim, entender que as relações entre os diferentes setores da universidade é tido como apresentando problemas, parecendo existir algumas barreiras, as quais são entendidas como falta de diálogo, conforme sugeriram os servidores.

Em relação ao espírito de equipe no setor onde os mesmos trabalham, a maioria admite sua existência (83%). Mesmo alguns dizendo que não existe espírito de equipe dentro do seu setor (17%), os respondentes admitem ter um clima de respeito em seu ambiente de trabalho, questão destacada por 95% dos participantes da entrevista.

Trabalho Espaço Total de Vida

Neste item deve-se levar em consideração o equilíbrio entre a jornada de trabalho, exigências da carreira, viagens e convívio familiar. Mesmo relatando anteriormente que apresentam uma jornada de trabalho que não é excessiva, uma porcentagem expressiva de 44% afirma que jornada de trabalho atualmente dificulta a realização de atividades diversas atividades de lazer, uma parcela significativa de 33% relata que existe a possibilidade de conjugar tais atividades com os horários de trabalho e 22% mencionam que conseguem isso só às vezes. Percebe-se aí que os servidores que apresentam carga horária menor que 40 horas semanais são aqueles que admitem a possibilidade de realizar atividades de lazer com maior facilidade. A possibilidade de ter-se atividades de lazer, hobbies e tempo para aproveitar a família auxilia no processo de aliviar as tensões do dia de trabalho, marcando um espaço da vida de cada pessoa, em que ela se permite fazer o que é prazeroso, segundo o seu entendimento (VICENTE; GALVÃO, 2007).

Neste item também foram relatados algumas dificuldades em termos de ter tempo suficiente para se dedicarem à família como gostariam, o que foi destacado principalmente pelas servidoras do sexo feminino, porém, tal aspecto parece não encontrar-se somente ligado à carga horária e volume de trabalho, mas também a outros aspectos que permeiam o

cotidiano da vida moderna, que dificultam com que consigam aproveitar a família do modo como desejariam.

Relevância Social do Trabalho na Vida

Esta dimensão diz respeito à imagem da organização, incluindo fatores como a responsabilidade social da organização, responsabilidade social pelos serviços, responsabilidade social pelos empregados. Agir de forma irresponsável faz com que um número cada vez maior de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta tanto a auto-estima quanto a sua produtividade.

Diante das questões que permearam o tema, alguns (16%) relataram que até pouco tempo não era percebido dentro da instituição a preocupação com a imagem da mesma, o que pode ser considerado como um aspecto problemático, mas atualmente, em função de outras pressões externas e da inserção do novo campus da universidade junto a uma comunidade considerada como carente, já existe esta inquietação e o desenvolvimento de ações voltadas ao meio ambiente sustentável, reciclagem e reaproveitamento dos resíduos sólidos, principalmente no Campus Porto. Neste sentido, um dos respondentes mencionou que toda vez que sai do âmbito da instituição, me sinto orgulhoso de carregar no peito o símbolo (boton) e percebo o reconhecimento da sociedade em relação a nossa instituição.

Mesmo não existindo um grande investimento na imagem da organização, 90% dos servidores afirma gostar de trabalhar na instituição, admitindo que a mesma apresenta em geral apresenta uma boa imagem diante da população.

Quanto ao entendimento de que os seus trabalhos contribuem para o bom andamento da instituição, a maioria (95%) afirma que sim, o que revela que os mesmos realizam um trabalho dotado de sentido. Tal questão confirma-se quando 89% dos respondentes avalia que seu trabalho é tido como fundamental para a instituição.

De acordo com o grau de importância da atividade profissional exercida, 67% respondeu como sendo importante, 28% muito importante, sendo que apenas 5% consideram seu trabalho pouco importante.

Já no que se refere aos dois principais fatores que mais o estimulam a trabalhar na instituição, a maioria dos entrevistados respondeu que sente satisfeita com a estabilidade conferida ao funcionário público, apontando-a como um dos principais aspectos, 80% indicaram à estabilidade, seguido pelo item remuneração, destacado por 50% dos entrevistados como se constituindo no segundo principal motivo que faz com que se motivem ao trabalho. Quanto ao primeiro aspecto apontado, Garcia (2007) afirma a estabilidade é um importante fator de diferenciação entre os segmentos públicos e privados, existindo na atualidade um número grande de pessoas que procuram sair do privado para o público, justamente pelo diferencial da estabilidade.

No que se refere ao segundo aspecto mais mencionado (remuneração), Fernandes e Machado (2007) destaca a importância da remuneração para os empregados, pois a partir da mesma é que avaliam o seu próprio valor, para com os colegas e família, onde o seu nível de renda tende a auxiliar na no processo de determinação do prestígio e *status* perante a sociedade.

Quanto aos principais fatores que desestimulam no trabalho, o percentual equilibrado foi de 34% considera o não o reconhecimento, seguido de 33% a remuneração, incapacidade diante de certas situações e atividades muito mecanicistas, sendo que os demais 33% o abuso quanto ao uso de autoridade, demora por exigências legais das coisas que acontecem, falta de recursos e coleguismo.

Neste sentido, cabe destacar que as organizações devem buscar humanização das relações de trabalho, pois o assunto está associado tanto à satisfação dos trabalhadores quanto ao desenvolvimento da organização, considerando que as pessoas serão mais produtivas

quanto mais satisfeitas e envolvidas estiverem com o seu próprio trabalho (RODRIGUES, FREITAS E SCHMORANTZ, 2002).

Considerações Finais

Este estudo buscou verificar a satisfação dos servidores técnicos administrativos em relação à qualidade de vida no trabalho, pois as diversas mudanças que ocorrem nas organizações, acabam refletindo nos aspectos: físicos, psicológico e profissional na vida dos funcionários.

A pesquisa permitiu estabelecer quais as categorias do modelo teórico de Walton adotado que decididamente contribuíram para a QVT dos servidores da instituição. Os resultados obtidos através da realização da pesquisa revelaram significativa satisfação dos funcionários quanto às condições do ambiente de trabalho, ainda que tenham surgido diversas sugestões quanto à melhoria nestes aspectos.

Um dos aspectos apontados como fundamental para que tenham uma boa QVT é a existência de bons relacionamentos no interior da organização e condições adequadas para o desenvolvimento de seus trabalhos, além da cooperação, sobretudo entre os diferentes setores, a qual ainda parece ser deficitária.

A partir desse estudo, recomenda-se criar espaço para discussões e um repensar a cerca das políticas de pessoal adotadas na instituição, com vistas a estabelecer um relacionamento entre os servidores proporcionando uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho, incluindo neste contexto também os servidores contratados e terceirizados.

Referencias

- ALVES, R. **Qualidade de vida no trabalho** – um modelo para o diagnostico, avaliação e planejamento de melhorias baseado no desdobramento da função qualidade. Santa Catarina: 2011. Dissertação. Mestrado em Engenharia, Universidade Federal de Santa Catarina UFSC. Disponível em: <[HTTP:// teses.eps.ufsc.br /defesa/pdf/5622.pdf](http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/5622.pdf)>. Acesso: 21 set. 2011.
- AYRES, K. V.; SILVA, I. P. da, SOUTO-MAIOR, R. C. Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria. Postêr apresentado no Congresso Internacional Stress Management Association – ISMA – BR, 2004.
- CARVELL, F. J. **Relações humanas nos negócios**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 14ª ed. Rio de Janeiro: Campus 1999.
- DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 1992.
- FERNANDES, M. S.; MACHADO, M. M.. A importância da qualidade de vida no trabalho no paço municipal de Gaspar. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-20, Sem I. 2007. Edição Temática TCC's – II. ISSN 1980-7031
- GARCIA, E. de O. P. **Qualidade de vida no trabalho: com a palavra dos funcionários públicos**. 2007. Fls.185. Dissertação (mestrado). Universidade Metodista de São Paulo. Faculdade de Ciências Administrativas. Curso de Pós Graduação em administração. São Bernardo do Campo, São Paulo.

GALVÃO, V. da S.; VICENTE E. B. **Caracterização da qualidade de vida no trabalho, relacionada à saúde, dos funcionários da empresa x.** 2007. Fls:60. Monografia. Curso de Bacharel em Administração. Anhanguera Educacional. Centro de Campo Grande – MS.

GUBIANI, J, S.; MORAES, A.; SELIG, P. M. A influência das Universidades no Desenvolvimento Regional. **Revista CCEI** . V.14. nº25, março de 2010.

LIMONGI- FRANÇA; A. C. **As pessoas na Organização.** São Paulo. Atlas, 2002.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004.

JULIÃO, T. F. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Um estudo de caso realizado no Colégio Sete de Setembro. 2009. fls 77. Monografia. Curso de Administração. Faculdade Sete de Setembro – FASETE. Paulo Afonso/BA.

KARPINSK, D.; STEFANO, S. R. **Revista eletrônica Lato Sensu** – Ano 3, nº 1, março de 2008. <http://www.unicentro.br>.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração:** da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

RIBEIRO, A. de L. **Teorias da Administração.** São Paulo: Saraiva, 2006.

RODRIGUES, C. M. C.; FREITAS, A. N.; SCHMORANTZ, S. P. XXII Encontro Nacional de Engenharia da Produção. **ENEGEP.** Curitiba-PR, outubro de 2002.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Cadernos de Pesquisas em Administração.** São Paulo, vol. 08, nº 1 jan/mar 2001.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração.** 4º ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SILVIA, F. M. da e MELO, P. A. de. Universidade e compromisso social: política da universidade Federal de Santa Catarina. **X Colóquio Internacional sobre Gestión Universitária em América Del Sur.** Mar Del Plata, 8 ,9 e 10 de diciembre de 2010 16p.

ZANELLI, José Carlos. **Integração Humana e Gestão:** uma integração introdutória da construção organizacional. São Paulo, 2008, ARTIMED.